

Rådmandsindstilling: Samling af hjemmeplejen telefoni - status

Den 1. november 2019, Strategi og Udvikling

Baggrund:

Det blev som led i budget 2019 besluttet at samle de telefoniske henvendelser til hjemmeplejen efter kl. 12.00 i Linjen. Det forventes at dette, kombineret med indførelsen af bedre selvbetjeningsløsninger samt automatisering af arbejdsprocesser i SOL, vil kunne reducere personaleforbruget på telefoni med 5,7 stillinger. Chefteamet forelægges hermed en status på projektet.

Status

Alle indgange er pr. 28. august 2019 flyttet, så alle kald til Hjemmeplejen fra de 7 områder nu tilgår Linjen alle hverdage fra kl. 12:00 til kl. 15:00. Det drejer sig i gennemsnit om ca. 75 kald pr. dag. Svarprocenten for den samlede telefonbetjening er steget efter samlingen og ligger med 83% over målet på 80%. Til gengæld er ventetiden – stadig – for lang. Målet om at 80% af kaldene ikke må vente længere end to minutter er heller ikke efter samling nået.

Der blev fra 28. august igangsat en borgertilfredshedsundersøgelse på indgangene. Resultaterne viser, at borgerne samlet set er meget tilfredse med den telefoniske betjening.

Med hensyn til den digitale understøttelse og selvbetjeningsløsninger er dette fortsat – i overensstemmelse med planen – i analyse- og planlægningsfasen. Ambitionen er så vidt muligt at bygge på det fundament Aarhus Kommune bygger som led i Fælles om nye løsninger. Digitalisering vurderer løbende, om der er behov for at fravige dette ved at bygge egne løsninger, hvis de fælles løsninger giver for store udfordringer for tidsplanen. Dette ser indtil videre ikke ud til at være tilfældet.

Beslutninger:

Chefteamet skal beslutte:

- At status tages til efterretning.
- At flytningen overgår fra en status som projekt til drift.

Effekt:

- Bedre kvalitet: Bedre borgerbetjening.
- Bedre økonomi: Ved fuld indfasning vil den årlige besparelse udgøre 2,5 mio. kr.

Opfølgning:

Opfølgning sker herefter i sammenhæng med afrapportering på de øvrige spareforslag.

Kommunikation:

"Fra den 28. august 2019 er alle kald til Hjemmeplejen fra de 7 områder flyttet til Linjen hverdage fra kl. 12:00 til kl. 15:00.

De første målinger af borgernes tilfredshed viser, at borgerne samlet set er meget tilfredse med telefonbetjeningen.

Det arbejdes videre med udvikling af bedre selvbetjeningsløsninger og automatisering af administrative arbejdsgange"

Denne indstilling er (Sæt X):

Åben indstilling	X	Lukket indstilling
Koordineret (inden indstilling fremsendes) med andre afdelinger, hvilke: Sundhed/Fællesstaben		
Ansvarlig leder/afdeling: Digitalisering		Deltager på mødet: Poul Martin

Direkte udgifter

2019	2020	2021	2022

Udgiften finansieres inden for: (Sæt X)

Afd. grundbudget	Afd. opsparing	MSO's fælles opsparing
------------------	----------------	------------------------

Økonomien følger beslutningerne omkring spareforslagene

Forud for CT-indstilling

Chefteam-møde

Opfølgning sammen med øvrige spareforslag



Dato



Dags dato



Referat

Chefteamet besluttede:

- At status tages til efterretning.
- At flytningen overgår fra en status som projekt til drift.

Det blev drøftet, om målene for vores svartider er ambitiøse nok.

Til rådmandsmøde før jul:

- Laver Digitalisering en opgørelse over svartiderne for henholdsvis sygehuse, praktiserende læger og borgere i Sundhed og Omsorgslinjen.
- Undersøger Digitalisering, hvem der tager imod opkald til hjemmeplejen mellem kl. 8-12.
- På mødet drøftes, om det vil give mening også at flytte formiddagsopkaldene til hjemmeplejen til Sundhed og Omsorgslinjen.